



Manager la qualité de la relation client

Découvrir ou approfondir ses connaissances pour ...

1

Savoir s'adapter aux évolutions de notre environnement

2

Savoir identifier les véritables attentes clients

3

Savoir définir le comportement professionnel adapté

4

Savoir mobiliser les acteurs en charge de la relation client

5

Savoir mettre en œuvre une démarche centrée sur le client

S'ADAPTER AUX ÉVOLUTIONS DE NOTRE ENVIRONNEMENT

1

Prendre conscience des évolutions sociologiques en matière de relation client

- L'état des lieux des incontournables de la relation client dans l'entreprise.
- Les nouveaux comportements d'achats des clients
- Les incidences des comportements sur les ventes
- Pourquoi passer de la "Satisfaction client" à la notion de "Plaisir client" ?

IDENTIFIER LES VÉRITABLES ATTENTES CLIENTS

2

Identifier les critères d'achat des clients pour s'adapter à leurs nouvelles attentes

- La perception des clients par les collaborateurs et la réalité de la relation client
- La découverte des motivations d'achat du client
- Les enjeux du traitement des remontées clients

DÉFINIR LE COMPORTEMENT PROFESSIONNEL ADAPTÉ

3

Définir le cadre et les méthodes d'un comportement professionnel constant

- La différence entre un comportement naturel et un comportement professionnel
- Les prérequis de la relation client
- La traduction de la notion de comportement professionnel attendu en gestes métier
- La transmission du comportement professionnel

MOBILISER LES ACTEURS EN CHARGE DE LA RELATION CLIENT

4

Faire prendre conscience des enjeux de s'adapter aux évolutions de notre environnement

- La différence entre le métier et la mission
- La définition des enjeux
 - D'un point de vue commercial,
 - D'un point de vue économique,
 - D'un point de vue relationnel
- Le management de la relation client
 - L'exemplarité
 - L'animation du projet
 - Permettre à chacun de vivre la relation client
- Les outils de suivi de la qualité de la relation client

METTRE EN ŒUVRE UNE DÉMARCHE CENTRÉE SUR LE CLIENT

5

Mettre en place les conditions de réussite de la démarche

- De la satisfaction au plaisir client
- La définition des partis pris en termes de relation client
- Les actions à mener au quotidien pour faire vivre le projet



A qui s'adresse cette formation ?
A tous les responsables, managers et direction en charge de la mise en œuvre d'un projet centré sur la satisfaction client



Les prérequis de la formation
Pas de prérequis



Modalités de la formation
Nombre de participants limités à 8 personnes

Formation INTRA ENTREPRISE
La formation se déroulera dans les locaux de l'entreprise ou dans un lieu de son choix



Méthodes d'animation
Exercices pratiques sur des cas concrets, démonstration et échanges entre les participants



Modalités d'évaluation
Recueil des attentes et des situations insatisfaisantes, Exercice et mise en situation sur les compétences des participants, Questionnaire ou quizz d'évaluation des acquis, Questionnaire de satisfaction...